

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tízpróba Magyarország Kft.
székhely és levelezési cím: 2040 Budaörs, Baross u. 146.
Adószám: 13443966-2-44

TARTALOMJEGYZÉK

1. A panaszkezelési szabályzat célja	3.
2. A panaszkezelési szabályzat alapelvei	3.
2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve	3.
2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve	3.
2/c, Az adatvédelmi tárgyú panaszok hatékony kezelése	3.
3. A szabályzat hatálya	3.
3/a, Személyi hatálya	3.
3/b, Tárgyi hatálya	3.
4. Részletes rendelkezése	4.
4/a, Fogalmak	4.
4/b, A panasz bejelentésének módja	4.
4/c, A panaszkezelési határidő	5.
4/d, A panasz kivizsgálása	5.
4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok	5.
4/f, A panaszkezelés folyamata	6.
5. Minőségi kifogás	6.
6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén	7.
7. Jogérvényesítés	7.
7/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei	7.
7/b, Kapcsolódó mellékletek	8.
8. Adatkezelés	8.
8/a, Jogalapok	8.
8/b, A panaszok nyilvántartása	8.
9. Az Általános Adatvédelmi Rendelet elvárásai	8.
10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan	
11. Vételár visszafizetésére vonatkozó fizetési módok	9.
12. Záró rendelkezések	10.
12/a, Hatálybalépés	10.
1. Melléklet – Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetében	11.
Az önkéntes jótállásra vonatkozó szabályok	12.
2. Melléklet – Jótállás alá eső termékek köre	13.
3. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei	15.
4. Melléklet – A Decathlon magyarországi áruházainak elérhetőségei	17.

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Tízpróba Magyarország Kft. – székhely és levelezési cím: 2040 Budaörs, Baross u. 146., adószám: 13443966-2-44, mint vállalkozás a továbbiakban Decathlon – ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A szabályzat alapelvei

2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

A Decathlon számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. A Decathlon a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja a vásárlót, hová fordulhat további panaszával.

2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve:

A Decathlon a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi áruházában, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik áruházban keletkezett konkrét panasza.

2/c, Az adatvédelmi tárgyú panaszok hatékony kezelése

A Decathlon a panaszokat tartalmuk szerint értékeli, és amennyiben adatvédelmi tárgyú panasszal találkozik, azt késedelem nélkül az adatvédelmi tisztviselőnek adja át.

3. A szabályzat hatálya

3/a, személyi hatálya:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi Decathlon áruházban dolgozó vevőszolgálati munkatársra és a központi ügyfélszolgálat panaszkezeléssel foglalkozó munkatársaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3/b, tárgyi hatálya:

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. Részletes rendelkezések

4/a Fogalmak:

A panasz

A fogyasztó Decathlon-nal szemben előterjesztett, a Decathlonnak, vagy a Decathlon érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Decathlon általános tájékoztatását, véleményét, vagy állásfoglalását igényli.

A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki a Decathlon kereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik áruházát, honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a Decathlon által szervezett nyereményjátékban.

Minőségi kifogás

A Decathlon által forgalmazott termékek minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti.

Adatvédelmi tartalmú panasz

Személyes adat kezeléssel kapcsolatos, adat helyesbítést, törlést kérő panasz, hozzáférés kérése, egyéb adatvédelmi tárgyú tartalom.

Adatvédelmi incidens

A személyes adatok biztonságának bármilyen sérülésére utaló panasz.

4/b A panasz bejelentésének módja:

- szóbeli panasz:

- személyesen bármelyik, a Vásárlók számára nyitva tartó áruházban, az adott áruház nyitvatartási idejében
- személyesen a központban munkanapokon 9:00-16:00 között (2040 Budaörs, Baross u. 146.)
- telefonon keresztül az áruházak nyitvatartási idejében (Decathlon áruházak telefonszámai elérhetőek a jelen szabályzat 4. számú mellékletében.)
- telefonon keresztül a call center (+36 20 881 9300) nyitvatartási idejében H-Szo 9:00-18:00, V: 10:00-18:00-ig

- írásbeli panasz:

- postai úton (2040 Budaörs, Baross u. 146.)
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)
- bármelyik, a Vásárlók számára nyitva tartó áruházakban, nyitvatartási időben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasz (az áruházak elérhetőségeit a 4. sz. melléklet tartalmazza)

4/c Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat a Decathlon a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja. Adatvédelmi panaszok esetén ez a határidő lehetőség szerint 15 nap. Áruházainkban a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Decathlon lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése illetve mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát a fogyasztónak átadja papír alapon vagy e-mail-ben. Amennyiben az átadás nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a Decathlon legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével
 - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma.

4/d A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Decathlon olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4/e A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás

minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet. Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt, jogszabályi felhatalmazás alapján (1997. évi CLV. Tv.) van szükség.

4/f A panaszkezelés folyamata:

Szóbeli panasz

Szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal, vagy valamelyik fél kérésére – jegyzőkönyvet kell felvenni. A panasz megválaszolása a panasztételtől számított – törvényben előírt – 30 naptári napon belül érdemben megtörténik.

Adatvédelmi tartalom vagy incidens esetén azonnal értesíteni kell az adatvédelmi tisztviselőt.

Írásbeli panasz

Vásárlók könyvi bejegyzés: A vásárlók könyvébe tett panaszt a Decathlon a törvényben előírt 30 naptári napon belül megválaszolja.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Decathlon központi ügyfélszolgálatára válaszolja meg. Határidő: 30 naptári nap.

Postai levél: A postán érkezett panaszokat a Decathlon központi ügyfélszolgálatára válaszolja meg. Határidő 30 naptári nap.

Az adatvédelmi panaszt az adatvédelmi tisztviselő válaszolja meg a lehető legrövidebb, de lehetőség szerint 15 napon belül.

Incidensre utaló panasz esetén az adatvédelmi tisztviselő cselekszik.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

A Decathlon a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök

A Decathlon panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Áruház igazgató/ügyeletes igazgató
- Vevőszolgálati vezető
- Részlegvezető
- Központi ügyfélszolgálat munkatársai

5. Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatvány online megfelelőjét. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 NGM rendelet szabályozza.

A minőségi kifogások megtételére a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

5/a Minőségi kifogás bejelentésének módja:

- személyesen bármelyik magyarországi nyitva tartó Decathlon áruházban, nyitvatartási időben, vagy
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu),
- vagy a www.support.decathlon.hu oldalról, az adott terméktípusnál elérhető hibabejelentő felületen keresztül kizárólag az alábbi termékek esetén: saját márkás futópadok, szobakerékpárok, elliptikus trénerok, trambulínok, erősítő padok, Home Gym-ek (terheléses gépek), evezőpadok, spinning kerékpárok, valamint az E-Connected alkalmazással kapcsolatban.)

Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy egyéb elérhetőségeken, fórumokon közzétett észrevételek, jelzések, hibák, igények, stb. közzétele nem minősülnek minőségi kifogás bejelentésnek, tekintettel arra, hogy a minőségi kifogások bejelentésére DECATHLON kizárólag az 5/a pontban rögzített megtételi módokat, csatornákat biztosítja.

Vásárló, a DECATHLON kérésére a minőségi kifogással érintett termékeket tiszta állapotban köteles visszavinni valamely Decathlon áruházba.

A www.decathlon.hu oldalon történt vásárlás esetében köteles visszaküldeni a DELOGIST Kft. (3000 Hatvan, Sport u. 2.) címére, vagy visszavinni valamely Decathlon áruházba mivel a hiba megállapításához, illetve a hiba okának feltárásához feltétlenül szükséges pontosan látni a terméket.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új Polgári Törvénykönyv alapján minden új termékekre **2 év kellékszavatosság** vonatkozik **fogyasztói szerződés esetén**. A fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor áruházunkban természetes személy terméket vásárol.

Ennek értelmében a kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 év két részre tagolódik:

A szavatosság 2 évének első **évében** az esetleges hibák esetén a Decathlon, vagy a fogyasztó igényének megfelelően vagy vele megegyezve, intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék **első év utáni** meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell szakvéleményt szereznie a hiba eredetéről.

A Ptk. alapján a Fogyasztó hiba esetén választása szerint:

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

b) kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ptk. 6:159§ (2a) bekezdése alapján fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A kellékszavatossági jogok gyakorlására egyebekben a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

A kellékszavatossági igény érvényesítéséhez szükséges, hogy

a szavatossági idő alatt

- a Fogyasztó szavatossági igényét bejelentse:
- a) személyesen bármelyik nyitva tartó magyarországi Decathlon áruházban, nyitvatartási időben vagy
- b) elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)
- • vásárlását igazolja (számlával vagy Decathlon Sportközösségi profillal) és

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A teljes szavatossági időn belül, a szavatossági igény Decathlon általi elbírálásához, ahhoz, hogy a szavatossági igényt teljesíteni vagy elutasítani tudja, a Fogyasztó köteles a hibás terméket bemutatni*.

Mindegyik feltétel együttesen szükséges a szavatossági igény kezeléséhez.

*Online vásárlás esetén a megvásárolt termék visszaküldhető az alábbi címre: DELOGIST Kft. (3000 Hatvan, Sport u. 2.), vagy visszavihető bármely Decathlon áruházba személyesen.

Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy egyéb elérhetőségeken, fórumokon közzétett észrevételek, jelzések, hibák, igények, stb. közzététele nem minősülnek szavatossági igény bejelentésnek, tekintettel arra, hogy a szavatossági igények bejelentésére DECATHLON kizárólag a fentiekben rögzített megtételi módokat, csatornákat biztosítja.

7. Jogérvényesítés

7/a A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei:

A lent megjelölt, vagy azokhoz hasonló esetekben az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben a Decathlon panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a Decathlon elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárást megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes vármegyei kereskedelmi kamara által működtetett regionális Békéltető Testületnél, belföldi lakóhely vagy tartózkodási hely hiányában az Decathlon székhelye szerint illetékes vármegyei kereskedelmi kamara által működtetett regionális Békéltető Testületnél kell kezdeményeznie. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A vármegyei szervezetek listáját és elérhetőségeit elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, jelen szabályzat 3. számú mellékletében vagy áruházunkban. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- Amennyiben a Decathlon a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közzétett panaszra, megfélemlítette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó az illetékes kormányhivatal eljárását kezdeményezheti. Az eljárás lefolytatására a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában értesítése címe szerinti kormányhivatal vagy az a kormányhivatal jogosult, melynek területén a jogellenes magatartást elkövették. A kormányhivatalok

elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

- A Decathlon kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az áruház földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

7/b Kapcsolódó mellékletek:

- 1. *Melléklet:* Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén
- 2. *Melléklet:* Jótállás alá eső termékek köre
- 3. *Melléklet:* Békéltető Testületek elérhetőségei
- 4. *Melléklet:* A Decathlon magyarországi áruházainak elérhetőségei

8. Adatkezelés

8/a Jogalapok:

- *a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól* szóló **19/2014. (IV.29) NGM rendelet**
- *a fogyasztóvédelemről* szóló **1997. évi CLV. törvény**
- *a kereskedelemről* szóló **2005. évi CLXIV. törvény**

8/b A panaszok nyilvántartása:

A Decathlon minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Decathlon a 8/a pontban felsorolt jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezeli.

A nyilvántartás módja központilag történik.

A visszautasított adatvédelmi panaszokról külön nyilvántartást kell vezetni.

9. Az Általános Adatvédelmi Rendelet elvárásai

A Decathlon az érintett jogok érvényesülését külön kötelező rend szerint biztosítja, a jelen panaszkezelési szabályzat hatálya alatt azonban érkehetnek olyan panaszok, amelyek megkívánják az Általános Adatvédelmi Rendelet Szabályainak alkalmazását.

Az adatvédelmi tárgyú panaszokat a külön érintetti szabályzat érdekében haladéktalanul az adatvedelem@decathlon.com címre, az adatvédelmi tisztviselő részére kell továbbítani.

10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan továbbá kipróbált termékekre vonatkozóan

A Decathlon elsődlegesen fontosnak tartja a vásárlók Decathlon által forgalmazott

termékekkel kapcsolatos elégedettségét, így annak ellenére, hogy a magyar jogszabályok nem kötelezik arra, hogy a vásárló által visszahozott termékeket kicserélje, vagy akár visszafizesse a vételárát, különleges jogot biztosít a vásárlóknak erre az esetre.

DECATHLON a 365 napos cserelehetőséget kizárólag az általa értékesített termékekre vonatkozóan biztosítja, az alábbi szabályok szerint:

A. Amennyiben a termék (ideértve a Decathlon saját márkás és a Decathlon által forgalmazott nem saját márkás termékeit) nem volt használva, továbbá a bevarrt vagy bármely egyéb módon a termékhez rögzített címke nem került eltávolításra, a termék nem mosott, vagy öblített, és eredeti, bontatlan csomagolással rendelkezik, a Decathlon a vásárlást igazoló nyugta ellenében vagy a vásárlás Decathlon Sportközösségi profillal történő igazolása esetén, a Vásárló kérésének megfelelően a vásárlástól számított 365 napig kicseréli (méretcsere), vagy visszafizeti a termék vételárát a vásárláskor alkalmazott fizetési módnak megfelelő fizetési módban a 11. pontban foglaltak figyelembevételével. A jelen bekezdés szerinti 365 napos termékcserére Decathlon áruházaiában vásárolt termékek esetében kizárólag a Decathlon áruházaiában, személyesen van lehetőség.

A www.decathlon.hu weboldalon vásárolt termékekre vonatkozó 365 napos cserelehetőségről az Általános Szerződési Feltételekből tájékozódhat.

B. Amennyiben a termék (ideértve a Decathlon saját márkás és a Decathlon által forgalmazott nem saját márkás termékeit) a Vásárló részére bármely okból nem megfelelő és a Vásárló a vásárlás tényét Decathlon Sportközösségi profillal igazolja, továbbá a terméke(ke)t a Vásárló kizárólag a termék(ek) jellegének, tulajdonságainak, működésének megállapításához szükséges mértéket meg nem haladóan próbálta ki, ugyanakkor a termék esetleg nem rendelkezik a bevarrt vagy bármely egyéb módon a termékhez rögzített címkével, úgy Decathlon kizárólag cserelehetőséget biztosít Vásárló részére, mely cserelehetőség keretében Decathlon a terméket a rendeltetését tekintve azonos termékre / termékekre cseréli ki. Ebben az esetben a cserélt termékről kiállított bizonylaton fizetőeszközként úgynevezett jóváírás kerül feltüntetésre. Az egyértelműség kedvéért Decathlon tájékoztatja a Vásárlót, hogy ezen esetben, ideértve a kicserélt termék jelen bekezdés szerinti ismételt cseréjét - Decathlon vételárát semmilyen fizetési módban nem téríti meg, kizárólag cserelehetőséget ajánl fel. A jelen bekezdés szerinti 365 napos termékcserére a termékcserére Decathlon áruházaiában vásárolt termékek esetében kizárólag a Decathlon áruházaiában, személyesen van lehetőség.

A www.decathlon.hu weboldalon vásárolt termékekre vonatkozó 365 napos cserelehetőségről az Általános Szerződési Feltételekből tájékozódhat.

Amennyiben azon termék vételára, melyre a Vásárló ki kívánja cserélni a terméket, meghaladja a kipróbált, de nem megfelelő termék vételárát, úgy Vásárló választhat, hogy a különbözet (a továbbiakban: különbözet) megfizetésével kívánja megvásárolni az új terméket, vagy csereszándékától eláll és így a kipróbált terméket megtartja. Amennyiben azon termék vételára, melyre a Vásárló ki kívánja cserélni a terméket nem éri el a nem megfelelő termék vételárát, akkor

Vásárló a fennmaradó összeg erejéig kiegészítő termékeket (továbbiakban: kiegészítő termék) választhat.

Amennyiben a kiegészítő termék vételára meghaladja a különbözet értékét, úgy Vásárló választhat, hogy a különbözet megfizetésével kívánja megvásárolni a kiegészítő terméket, vagy a kiegészítő termék megvételétől eláll. Amennyiben a kiegészítő termék vételára nem éri el a különbözet értékét, úgy Vásárló további kiegészítő terméket választhat a kiegészítő termékekre vonatkozó, fent részletezett szabályok szerint.

Vásárló a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Olyan termék esetében, amelyet a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használtak az értékcsökkenés mértéke akár 100 % is lehet.

Nem illeti meg a 365 napos termékcsere joga a Vásárlót:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak,
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében (élelmiszer, étrend- kiegészítők);
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (fehérnemű, fürdőruha, kozmetikai termék);
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel,
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.

11. Vételár visszafizetésére vonatkozó fizetési módok:

Decathlon a vételárat - amennyiben a visszafizetésének feltételei fennállnak – azon fizetési módban fizeti vissza, mely fizetési módban a vásárlás történt azzal, hogy

- a Decathlon Ajándékkártyával vagy Recathlon utalvánnyal történt fizetés esetén – tekintettel a Decathlon és a Recathlon programban részt vevő között létrejövő szerződésben foglaltakra - Decathlon Ajándékkártyán,
- a nem a Decathlon által kibocsátott utalvánnyal (mint például Multipay, OTP Cafetéria kártya Edenred) történt fizetés esetén készpénzben,
- készpénz, bankkártya, nem a Decathlon által kibocsátott utalvány kombinációját tartalmazó osztott fizetéssel történt fizetés esetén, amennyiben az tartalmaz készpénz elemet készpénzben, készpénz elem hiányában banki visszautalással,
- Recathlon utalvány és reklámutalvány kombinációját tartalmazó osztott fizetéssel történt fizetés esetén Decathlon Ajándékkártyán téríti meg.

Decathlon felhívja a figyelmet, hogy amennyiben reklámutalvánnyal történt a fizetés, Decathlon kizárólag az érintett termékkel azonos rendeltetésű termékre vonatkozó cserelehetőséget biztosít.

12. Záró rendelkezések

12/a, Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Budaörs, 2024.05.08.

1. Melléklet

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén hosszabbítás

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (továbbiakban termék vagy fogyasztási cikk) a Decathlon köteles jótállást vállalni. A Ptk. szerinti fogyasztó (természetes személy) a jótállásból eredő jogokat az alábbiak szerint érvényesítheti:

1. A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel a vásárlástól (távollévők között kötött szerződés esetében az átvételtől) számított vonatkozó jótállási belül érvényesíthetők. A jótállási idő 10.000,- Ft – 250.000,- Ft közötti vételáru fogyasztási cikkek esetén 2 év, 250.000,- Ft feletti vételáru fogyasztási cikkek esetén 3 év. A jótállási jegy hiányában, a jótállásból eredő jogok a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylat - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta – bemutatásával, illetőleg a vásárlás tényének Decathlon Sportközösségi profillal történő igazolásával is érvényesíthetők. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Tízpróba Magyarország Kft. vagy megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja
 2. Jótállási igény bejelentésének módja:
 - személyesen bármelyik magyarországi nyitva tartó Decathlon áruházban, nyitvatartási időben, vagy
 - elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)
- A fogyasztó a jótállási igényét a választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén vagy fióktelepén is bejelentheti.
3. A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint:
 - a) **kijavítást vagy kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.
 - b) kérheti **az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is a szerződéstől elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt. Ptk. 6:159§ (2a) bekezdése alapján fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.
 4. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

5. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.
6. A fogyasztónak jogában áll a fogyasztási cikk azonnali cseréjét kérni, amennyiben a vásárlás időpontjától számított 3 munkanapon belül a fogyasztási cikk meghibásodik.
7. A jótállási jog érvényesítése során törekednie kell a kötelezettnek arra, hogy a javítást/cserét 15 napon belül elvégezze. Ha a javítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. A javítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.
8. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő javítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikk jótállási jegyen, ennek hiányában a vásárlást igazoló bizonylaton, nyugtán feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a javítási igény Tízpróba Magyarország Kft. részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikk jótállási jegyen, ennek hiányában a vásárlást igazoló bizonylaton, nyugtán feltüntetett vételárat a harmincnapos javítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A jelen, 8. pontban foglalt javításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak I az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint motoros vízi járműre.

9. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített javítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.
10. A javítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.
11. Nem számít bele az elévülési időbe a javítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a javítással érintett részére a kellékszavatossági igény

- elévülése újból kezdődik.
12. A fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is érvényesítheti.
 13. Jelen jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a termékszavatossággal, kellékszavatossággal összefüggő jogait) nem érinti.
 14. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett regionális békéltető testület eljárását kezdeményezni.
 15. A Tízpróba Magyarország Kft. a jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére, legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon.
 16. A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:
 - a. A fogyasztási cikk hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
 - b. A fogyasztási cikket szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze/tartották üzemben;
 - c. A fogyasztási cikk hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
 - d. A fogyasztási cikk hibája már a vásárláskor ismert volt
 - e. A fogyasztó által jelzett hiba nem észlelhető
 17. A Ptk. 6:173.§ (2) bekezdése alapján a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat, ideértve különösen a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

Az önkéntes jótállásra vonatkozó szabályok

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet alapján a Tízpróba Magyarország Kft. (2040 Budaörs, Baross utca 146.) az alábbi árukra vonatkozóan önkéntes jótállást vállal az alábbiakban meghatározottak szerint. Az önkéntes jótállásból eredő jogokat a Ptk. szerinti fogyasztó (természetes személy) érvényesítheti.

Saját márkás áru esetén a jótállás időtartama:

3 év	5 év	10 év	Élethosszig tartó
Quechua sátrakra (kivéve azon Quechua sátrakra, melyekre 5 év) ITIWIT stand up paddle deszkákra.	Quechua Fresh&Black felfújható sátrakra, kemping ágyakra és kemping székekre, MH 100 és MH 500 típusú kemping asztalokra , 2 illetve 3 személyes rudazatos Quechua Fresh&Black sátrakra Forclaz sátrakra, Mátrix bakancsokra Kerékpárok szénszálás (karbon) alkatrészeire és vázára Dreamscape snowboard nadrágokra-és kabátokra	Kültéri ping-pong ütőkre és kültéri ping-pong asztalokra (kivéve: hálóra, hálótartó oszlopra, kerékre, fékre, állítható lábára és PPT 130 típusú kültéri ping-pong asztal) Quechua és Forclaz hátizsákokra	Saját márkás kerékpárokon található, nem szénszálás (nem karbon) alkatrészek közül a vázra, a merev (felfüggesztés nélküli) villára, a nem állítható kormányzárra és a kormányra.

	Domyos fitness gépek vázára, trambulinok vázára Quechua és Forclaz tarp ponyvákra, hálósákokra és alpinista hálósákokra Simond hátizsákokra Artengo teniszhálókra Az alábbi KIPSTA márkájú focikapukra: - Classic 500-as S méret (fogyasztási cikkkód: 4653096) - Classic 500-as M méret (cikkszám: 4653098) - Classic 500-as L méret (cikkszám: 4116550) - Classic 500-as m méret (cikkszám: 4653100) Az alábbi TARMAK márkájú kosárlabda palánkokra: - B100 (cikkszám: 2667383) - B700 pro (cikkszám: 2667479) - B500 easy box (cikkszám: 2780157) - B100 easy plexi (cikkszám: 2918173) -B900 easy box (cikkszám: 4239136) - B100 easy box (cikkszám: 2973605) - B200 easy (cikkszám: 2924934) - K900 (cikkszám: 2973697)	Quechua – Airpump matracokra és acél kulacsokra Forclaz polifoamokra, túrafűzőkre.	
--	--	--	--

Saját márkáink: Allsix, Aptonia, Artengo, Axelys, Atorka, Btwin, Caperlan, Canaveral, Copaya, Corength, Decathlon Optics, Decathlon Skateboarding, Domyos, Dreamscape, Elops, Evadict, Fenc'it Forclaz, Fouganza, Geologic, Géonaute, Imviso, Inesis, Inovik, Itiwit, Kalenji, Kimjaly, Kiprun, Kipsta, Kuikma, Koodza, Kooro, Korok, Kupima, Lugik, Maskoon, Nabaiji, Newfeel, Nyamba, Offload, Olaián, Opfeel, Oroks, Orao, Outshock, Oxelo, Perfly, Pongori, Quechua, Radbug, Rockrider, Riverside Sandever, Simond, Starever Solognac, Subea, Tarmak, Tribord, Triban, Urball, Van Rysel, Watko, Wedze.

Külső márkás áru esetén a jótállás időtartama:

3 év	10 év
Petzl és Black Diamond fejlámpákra	Cornilleau kültéri pingpong asztalok asztallapjára

BIC Sport, Rotomod, Sevylor, Advenced Elements kajakokra/kenukra és a Cornilleau pingpong asztalok alkatrészeire (kivéve kültéri asztalok asztallapja), Joola pingpong asztalokra a márka által vállalt jótállás érvényes áruházainkban.

A jótállásból eredő jogok - a jótállási jeggyel - a vásárlástól (távollévők között kötött szerződés esetében az átvételtől) számított vonatkozó jótállási időn belül érvényesíthetők. A jótállási jegy hiányában, a jótállásból eredő jogok az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylat - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta – bemutatásával, illetőleg a vásárlás tényének Decathlon Sportközösségi profillal történő igazolásával is érvényesíthetők. A jótállási határidő az áru fogyasztó részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak

megbízottja végzi az üzembe helyezés napjával kezdődik, az önkéntes jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő szavatossági és jótállási jogait. Az áru hibás teljesítés esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Jótállási igény bejelentésének módja:

- személyesen bármelyik magyarországi nyitva tartó Decathlon áruházban, nyitvatartási időben, vagy
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)

A fogyasztó a jótállási igényét a választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén vagy fióktelepén is bejelentheti.

A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint:

a) **kijavítást vagy kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

b) kérheti **az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is a szerződéstől elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ptk. 6:159§ (2a) bekezdése alapján Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Az áru kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

A jótállási jog érvényesítése során törekednie kell a kötelezettnek arra, hogy a javítást/cserét 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

A fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is érvényesítheti.

Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett regionális békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A Tízpróba Magyarország Kft. a jótállási nyilatkozatot tartós adathordozón bocsátja fogyasztó részére, legkésőbb az áru teljesítésének időpontjában..

A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:

- a. Az áru hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- b. Az árut szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze;
- c. Az áru hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
- d. Az áru hibája már a vásárláskor ismert volt
- e. A fogyasztó által jelzett hiba nem észlelhető

A jótállás az áru rendeltetésszerű használata esetén érvényes. Meghibásodás esetén az árut a Tízpróba Magyarország Kft. a vásárlástól számított 3 munkanapon belül kicseréli, feltéve hogy a használat a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A fogyasztási cikk rendeltetésszerű használata mellett bekövetkezett minőségi hiba esetén a terméket a fogyasztó bármelyik magyarországi Decathlon áruházba visszaviheti, illetve a decathlon.hu- n vásárolt fogyasztási cikket postai úton is visszaküldheti a 3000 Hatvan, Sport u. 2. címre.

Nem minősül rendeltetésszerű használatnak például a használati-kezelési útmutatóban, termékismertetőben foglaltak figyelmen kívül hagyása, helytelen tárolás, helytelen kezelés, helytelen szállítás. A jótállás nem érvényesíthető elemi kár, vis maior miatt bekövetkezett hibák esetén.

A Ptk. 6:173.§ (2) bekezdése alapján a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat, ideértve különösen a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

2. Melléklet

A kötelező jótállás alá eső termékek köre a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek.

3. Melléklet

Békéltető Testületek elérhetőségei:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Békéltető Testületek elnevezése, illetékességi területe	Elérhetőségek
Baranya Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye	Székhely/Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszám: (72) 507-154, (20) 283-3422 Fax szám: (72) 507-152 E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: www.baranyabekeltetes.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye	Székhely/Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1. Telefonszám: (46) 501-090, (46) 501-871 Fax szám: (46) 501-099 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Budapesti Békéltető Testület Illetékességi terület: Budapest	Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: (1) 488 2131 Telefax: (1) 488 2186 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap: www.bekeltet.bkik.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye	Székhely/Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: (62) 554-250/118 m. Fax szám: (62) 426-149 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye	Székhely/Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám: (22) 510-310 Fax szám: (22) 510-312 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu Honlap: www.bekeltetesfejrer.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye	Székhely/Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: (96) 520-217 Fax szám: (96) 520-291 E-mail cím: bekeltetotestulet@gymsmkik.hu Honlap: www.bekeltetesgyor.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye	Székhely/Levelezési cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15. Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745 Fax szám: (52) 500-720 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu Honlap: www.hbmbekeltetes.hu
Pest Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Pest vármegye	Székhely/Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi B. u. 25. IV/2. Telefonszám: (1) 792 7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

4. melléklet

A Decathlon magyarországi áruházainak elérhetőségei:

Áruház neve	címe	telefonszáma
Decathlon Budaörs	2040 Budaörs, Baross u. 146.	+36 20 881 9300
Decathlon Dunakeszi	2120 Dunakeszi, Pallag u. 3.	
Decathlon Soroksár	1239 Soroksár, Bevásárló u. 2.	
Decathlon Csömör	2141 Csömör, Határ út 2.	
Decathlon Győr	9012 Győr, Királyszéki út 31.	
Decathlon Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Holland fasor 3.	
Decathlon Miskolc	3527 Miskolc, József Attila u. 83.	
Decathlon Kecskemét	6000 Kecskemét, Dunaföldvári út 2.	
Decathlon Pécs	7634 Pécs, Makay István u. 7.	
Decathlon Szeged	6725 Szeged, Zápor út 4.	
Decathlon Debrecen	4002 Debrecen, Balmazújvárosi út 11.	
Decathlon Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Pazonyi út 36.	
Decathlon Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 5.	
Decathlon Szombathely	9700 Szombathely, Bálványkő út 3.	
Decathlon Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Kandó Kálmán tér 12.	
Decathlon Maglód	2234 Maglód, Kállai Pál u 2.	
Decathlon Szolnok	5000 Szolnok, Felső Szandai Rét 1.	
Decathlon Nyugati tér	1066 Budapest, Nyugati tér 1-2.	
Decathlon Tatabánya	2837 Vértesszőlős, Határ út 1-3.	
Decathlon Sopron	9400 Sopron, Ipari körút 31.	
Decathlon Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Szarvasi út 68/2.	
Decathlon Corvin	1083 Budapest, Futó u. 37.	
Decathlon Eger	3300 Eger, Rákóczi út 100.	
Decathlon Veszprém	8200 Veszprém, Külső-Kádártai út 3.	